

ФОЛЬКСВАГЕН

ГРУП РУС

ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус», филиал в г. Москве, ул. Обручева, 30/1, Москва, 117485, Россия

Руководителям служб сервиса и
запасных частей
Инженерам по гарантии дилерских предприятий Volkswagen

06 марта 2014 г.

Уважаемые дамы и господа,

Настоящим информируем вас о действующих правилах обработки претензий клиентов по возможным неисправностям в работе коробки передач DSG 7.

ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус», идя навстречу пожеланиям клиентов, с целью сохранения уверенности в автомобилях концерна, в рамках дополнительного обязательства обеспечивает поддержку клиентов при выявлении заводского недостатка в работе коробки передач DSG 7 до истечения 5 (пяти) лет или до достижения 150.000 км пробега (в зависимости от того, что наступит ранее) с момента передачи автомобиля первому покупателю. Поддержка предоставляется в форме безвозмездного для клиента устранения недостатков путем ремонта или замены отдельных комплектующих КПП или агрегата в сборе.

Вышеуказанное положение распространяется на автомобили марки Volkswagen:

- оснащенные указанной КПП;
- проданные в Российской Федерации через официальную дилерскую сеть;
- а также использующиеся в строгом соответствии с их назначением и правилами, приведенными в сервисной книжке и инструкции по эксплуатации.

При обращении клиента с жалобой на работу DSG 7 (DQ 200) проводится диагностика, которая при обнаружении заводского недостатка не оплачивается клиентом. При обнаружении и устранении заводского недостатка производится ремонт в соответствии с актуальными техническими предписаниями без взимания платы с клиента.

ВАШ ИСХ №

ОТ

ОТДЕЛ

ТЕЛЕФОН

ФАКС

E-MAIL

ДАТА

ООО «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус»
ФИЛИАЛ В Г.МОСКВЕ
УЛ. ОБРУЧЕВА 30/1
МОСКВА
117485
РОССИЯ
ТЕЛЕФОН +7 499 957-00-11
ФАКС +7 499 957-09-99

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
МАРКУС ОЗЕГОВИЧ

ФИНАНСОВЫЙ ДИРЕКТОР
ПАВЕЛ ШТЕПАНЕК

ГРУП СЕРВИС
ЗДЕНЕК ДРЕСЛЕР

ФОЛЬКСВАГЕН РОССИЯ
ВРАТИСЛАВ СТРАШИЛ
www.volkswagen.ru

АУДИ РОССИЯ
ЕЛЕНА СМЕРНОВА
www.audi.ru

ПРЕМИАЛЬНЫЕ И ЛЮКСОВЫЕ
МАРКИ
РИЧАРД ЛЕОПОЛЬД
www.bentleymotors.com
www.lamborghini.com

ШКОДА АВТО РОССИЯ
ЛЮБОМИР НАЙМАН
www.skoda-auto.ru

ФОЛЬКСВАГЕН
КОММЕРЧЕСКИЕ
АВТОМОБИЛИ
МИХАИЛ СЕМЕНИХИН
www.vw-commercial.ru

SEAT РОССИЯ
РОМАН КУЗЬМИН
www.seatrus.ru

При поиске и устранении неисправности необходимо:


- проводить дорожные испытания (пробную поездку с клиентом под управлением клиента и затем сотрудника дилерского предприятия) для целей подтверждения наличия неисправности;
- производить ремонт только после ведомого поиска неисправностей;
- всегда проверять наличие актуальной технической информации (TPI) и производить ремонт в соответствии с информацией TPI;
- всегда осуществлять базовые регулировки в соответствии с проведенным ремонтом и проводить адаптационную поездку;
- проверять, успешно ли завершена адаптация.

Клиентам настоятельно рекомендуется проходить плановое техническое обслуживание на официальных дилерских предприятиях марки Volkswagen как в период действия гарантии, так и по её истечении. Регулярное прохождение регламентного технического обслуживания в соответствии с требованиями производителя является залогом долгой и безотказной работы основных узлов автомобиля. Однако само по себе превышение межсервисного пробега или межсервисного временного интервала не влечет автоматический отказ исполнения указанного обязательства. В каждом случае должна быть установлена причинно-следственная связь между возникновением недостатка и указанным нарушением.

«ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус» сообщает, что в процессе дальнейшего технического усовершенствования, в коробку передач DSG были внесены улучшения, которые позволяют говорить об отсутствии необходимости дополнительного обязательства для автомобилей, произведенных начиная с 01.01.2014.

С уважением,

Зденек Дреслер
Руководитель подразделения
по сервису и запасным частям



Роберт Херрманн
Руководитель отдела
послепродажного обслуживания
Volkswagen легковые автомобили

